

## 歧视投诉程序

华盛顿州健康保险计划管理部门(HCA)已根据 1990 年《美国残疾人法案》(ADA)及包括《平价医疗法案》第 1557 条在内的其他民权相关法律制定了以下投诉程序。如果您想要就您所声称的 HCA 因种族、肤色、原国籍、性取向、性别、性别表达或身份、信仰、婚姻状况、宗教、荣誉退伍军人或军人身份、年龄、残疾，或残疾人使用受训的导盲犬或服务动物而歧视任何人的行为提起投诉，请遵照以下程序。

1. 提交书面投诉并包含有关所声称的投诉的信息，包括投诉人的姓名、地址和电话号码，及发生问题的地点、日期和描述。残疾人可申请采用其他投诉方式，例如与投诉人私人会面或录音。如想安排其他方式的投诉，请拨打 HCA 电话 1-855-682-0787。有听力或言语障碍的人士可拨打 711 获得中继转接服务。
2. 请在发生所声称违规行为后的 90 个日历日内向 HCA 的 ADA 合规官提起投诉。

ADA Compliance Officer  
Washington State Health Care Authority  
P.O. Box 42704  
Olympia, WA 98504-2704

3. 在收到投诉后的 15 个日历日内，HCA 的 ADA 合规官将通过私人会面、电话或其他方式来与您讨论投诉及可能的解决方案。HCA 的 ADA 合规官将在会面后的 15 个日历日内给您书面答复，并根据需要采用适合您的替代格式，例如大字体印刷、盲文或录音。此答复将解释 HCA 的立场及解决投诉的选项。
4. 如果 HCA 的 ADA 合规官的答复不能解决问题，您可以在收到答复后的 15 个日历日内向 HCA 的企业风险经理上诉。您从 HCA 的 ADA 合规官所收到的答复中将描述如何进行上诉。

在收到上诉后的 15 个日历日内，HCA 的企业风险经理将安排通过私人会面、电话或其他方式来与您讨论投诉及可能的解决方案。在会面后的 15 个日历日内，HCA 的企业风险经理将就最终的投诉解决方案作出答复。此答复将是书面的，并根据需要采用适合您的替代格式，例如大字体印刷、盲文或录音。

这些信息位于 HCA 网站首页 [www.hca.wa.gov](http://www.hca.wa.gov) 中的“禁止歧视”链接下。